

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN YOGYAKARTA

**Sapto Harmoko**

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan RI Yogyakarta,

Email: [sapto\\_harmoko@yahoo.com](mailto:sapto_harmoko@yahoo.com)

## **Abstract**

*This study aims to determine: Satisfaction Level of Members Against Service Quality On Health Polytechnic Library Health Ministry of Yogyakarta. Data collection is done by using questionnaire as method. Population taken is all the library of Polytechnic Health Kesehata Ministry of Health of Yogyakarta in April 2017. Samples taken as many as 100 respondents by using incidental sampling technique. The analysis used is quantitative descriptive analysis. Based on quantitative descriptive analysis, mutable research results can be summarized as follows: Results score score criteria based on the overall average obtained 3.69 results so that it can be categorized as satisfaction pemustaka on service quality at the Polytechnic Kesehata Health Ministry of Yogyakarta. Of the 24 indicators considered into 5 sub-variables are: 1. Tangible, 2. Reliability, 3. Responsiveness, 4. Assurance, 5. Empathy. Of the five variables that became user satisfaction in choosing services at the Polytechnic Kesehata Library of the Ministry of Health of Yogyakarta which became the main factor for direct evidence variables, the average satisfaction of users is 3.78, so based on the average is quite good. For the weight dimension, the average of the user satisfaction is 3.55, so that based on the average is good. For the dimension of responsiveness, the average of the user satisfaction is 3.65, so that based on the average is quite good. For the guarantee dimension, the average of the user satisfaction is 3.77, so that based on the average is good. For the empathy dimension, the average of the user satisfaction is 3.72, so based on the average it is quite good.*

**Keywords:** Service Quality, Library

## **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Kesehata Kementerian Kesehatan Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket sebagai metode utama dan dokumentasi. Populasi yang diambil adalah seluruh pemustaka Perpustakaan Politeknik Kesehata Kementerian Kesehatan Yogyakarta pada bulan April 2017. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik insidental sampling. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Berdasarkan Analisis deskriptif kuantitatif, hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan sebagai berikut : Hasil skor kriteria penilaian berdasarkan nilai rata-rata secara keseluruhan didapat hasil 3.69 sehingga dapat dikategorikan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Politeknik Kesehata Kementerian Kesehatan Yogyakarta. Dari 24 indikator yang dipertimbangkan dijabarkan menjadi 5 sub variabel yaitu : 1. Bukti langsung, 2. keandalan, 3. Daya tanggap, 4. Jaminan, 5. Empati. Dari lima variable yang menjadi kepuasan pemakai*

*dalam memilih layanan pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta yang menjadi pertimbangan utama untuk variabel bukti langsung, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.78, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi keandalan, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.55, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi daya tanggap, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.65, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi jaminan, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.77, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi empati, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.72, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Layanan, Perpustakaan*

## **PENDAHULUAN**

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta menerapkan konsep pembelajaran *interprofessional education*(IPE) dan *interprofessional collaboration*(IPC). Pelaksanaan konsep IPE untuk mempersiapkan profesi kesehatan dengan ilmu, ketrampilan, sikap dan perilaku profesional yang penting untuk praktek kolaborasi inter profesional, tujuan IPE adalah praktik kolaborasi antar profesi, dimana melibatkan berbagai profesi dalam pembelajaran tentang bagaimana bekerjasama dengan memberikan pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk berkolaborasi secara efektif (Sargeant, 2009). IPC merupakan proses dalam mengembangkan dan mempertahankan hubungan kerja yang efektif antara pelajar, praktisi, pasien/ klien/ keluarga serta masyarakat untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan (CIHC, 2010). Konsep ini akan berhasil apabila di dukung dengan fasilitas penunjang, salah satunya dengan ketersediaan sumber belajar yang tersedia di perpustakaan.

Keterlibatan perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta dengan menyediakan sarana dan prasarana penunjang belajar mahasiswa pendidikan kesehatan, yaitu tersedianya sumber informasi bidang kesehatan. Upaya untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa dengan menyediakan sumber informasi dalam berbagai format, baik format cetak atau digital. Format koleksi cetak dengan pengadaan buku, jurnal cetak, karya ilmiah, majalah. Format koleksi digital meliputi *ebook*, elektronik karya ilmiah, *e journal* dan berlangganan *database online* bidang kesehatan.

Perhatian kepada pemustaka sangat penting bagi perkembangan perpustakaan. Pemustaka mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan dalam pemanfaatan jasa di perpustakaan. Pemustaka yang merasa puas mempunyai peluang besar untuk memanfaatkan jasa sepenuhnya. Pemustaka yang puas akan menyatakan hal-hal yang baik tentang produk

jasa di perpustakaan kepada pihak lain. Pemustaka yang merasa puas merupakan iklan yang berharga bagi perpustakaan.

Kualitas pelayanan merupakan penilaian kepuasan pemustaka yang harus diperhatikan oleh perpustakaan. Pada umumnya pemustaka akan memilih perpustakaan yang memberikan pelayanan paling memuaskan bagi dirinya sehingga perpustakaan harus memberikan pelayanan terbaiknya. Menurut Parasuraman dan Rambat Lupiyoadi (2006:182), kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Setelah perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta berhasil memperoleh sertifikat ISO 9001:2002 Maret 2012, maka untuk kedepannya seluruh kegiatan harus dapat meningkat dengan ISO 9001:2002 yaitu dengan menerapkan siklus PDCA. Pengakuan sertifikat ISO 9001:2002 dari SAI Global merupakan salah satu penjaminan mutu dengan standar internasional, tetapi kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan masih perlu diperhatikan dan dioptimalkan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan jumlah pemanfaatan jasa pelayanan di perpustakaan.

Mengingat pentingnya aspek kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan volume pemanfaatan jasa perpustakaan, maka pengukuran terhadap hal tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui atribut pelayanan apa yang belum memuaskan pemustaka sehingga dapat dilakukan perbaikan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan kepada pemustaka merupakan hal penting dalam pengelolaan perpustakaan. Menurut Kottler (2000:428) mendefinisikan pelayanan/ jasa adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

### **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas**

Salah satu alat ukur mutu jasa dengan metode *Service Quality* (SERQUAL) yang diterangkan dalam buku karangan Lupiyoadi (2006:181). Menurut Parasuraman [et.a] dalam buku Soetjipto (1997:18) jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan

dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan bisa dikatakan memuaskan.

### **3. Kualitas pelayanan dan karakteristik pelayanan perpustakaan**

#### **a. Kualitas pelayanan perpustakaan**

Dalam organisasi perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Berbagai faktor diperlukan mencapai kepuasan pemustaka. Konsep *service quality* (SERVQUAL) merupakan variabel penentu kualitas pelayanan yang saat ini masih populer yaitu penampilan petugas, fisik dan fasilitas kantor pelayanan (*tangibles*); kemampuan petugas melaksanakan jasa (*reliability*); kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan jasa (*responsiveness*); keamanan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya (*assurance*); kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (*empathy*).

#### **b. Karakteristik kualitas pelayanan di perpustakaan**

Beberapa pakar mengemukakan karakteristik kualitas layanan di perpustakaan. Parasuraman membagi kualitas layanan perpustakaan menjadi lima karakteristik terkenal dengan konsep Servqual terdiri dari *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Universitas 21 yang merupakan gabungan dari empat universitas terkemuka di Australia mengemukakan karakteristik kualitas perpustakaan yaitu fasilitas / kelengkapan, kualitas layanan, komunikasi dan manusia. *The Association of Research Library* (ARL) di Amerika Serikat mengembangkan dan memodifikasi konsep Serqual Parasuraman menjadi LIBQual (*Library Quality*).

ARL membagi karakteristik layanan perpustakaan (Cook, Collen and Heath, Fred, 2000) dalam Dwi Surtiawan (2006) sebagai berikut :

#### **1) Perpustakaan sebagai tempat**

##### **a) Kenyamanan**

Perpustakaan sebagai sebuah tempat harus memperhatikan faktor kenyamanan, kebersihan, dan kesejukan sehingga pemustaka betah berada di perpustakaan.

b) Papan Petunjuk

Perpustakaan perlu dilengkapi dengan denah lokasi perpustakaan dan denah dalam gedung perpustakaan yang diletakkan di tempat strategis sehingga mudah dilihat pemustaka.

c) Pengaturan Ruang

Pengaturan ruangan yang baik dan fungsional akan memberikan kemudahan baik bagi tenaga perpustakaan maupun pemustaka dalam memenuhi kebutuhan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Kecepatan, keakuratan dan pelayanan yang memuaskan pemustaka yang mampu diberikan tenaga perpustakaan sesuai dengan standard yang telah ditetapkan. Perpustakaan mempunyai prosedur mutu dalam setiap jenis layanan yang dikomunikasikan kepada pemustaka.

3) Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan

a) Empati

Sikap, respon, dan tindakan tenaga perpustakaan yang dapat ikut merasakan apa yang dirasakan pemakai.

b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tenaga perpustakaan dituntut untuk mempunyai daya tanggap yang cepat atau *responsive*.

c) Jaminan (*Assurance*)

Pemustaka akan merasakan nyaman untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan perpustakaan apabila ada jaminan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari tenaga perpustakaan.

4) Kemudahan pemakaian

a) Jenis layanan

Perpustakaan hendaknya memilih dan menyediakan jenis layanan yang sesuai dengan karakteristik pemustakanya. Jenis layanan yang sesuai dengan karakteristik hendaknya tidak menyulitkan pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan.

b) Kemudahan pemanfaatan

Fasilitas yang ada di perpustakaan mudah dimanfaatkan. Perpustakaan hendaknya membuat aturan yang jelas, mudah dipahami dan tidak birokratis.

c) Tata letak

Penempatan perabot dan perlengkapan di perpustakaan hendaknya luwes sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

5) Kelengkapan koleksi

Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong pemustaka berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan.

**4. Pemustaka**

Menurut Sulisty-Basuki (1994 : 199) Pemakai perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau mengehendaki penelusuran bibliografi. Sedangkan Rosyadi (2002 : 4) mendefinisikan pemakai sebagai setiap individu dalam masyarakat, dalam pengertian semua anggota masyarakat memiliki kebebasan dan kesempatan yang sama untuk menggunakan perpustakaan. Tapi perpustakaan yang berada di bawah lembaga tertentu, mendefinisikan pemakai sesuai dengan misi dan tujuan masing-masing. Pemustaka Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta merupakan civitas akademika yaitu mahasiswa, dosen, karyawan dan masyarakat di luar kampus baik mahasiswa atau masyarakat umum.

**5. Kepuasan Pemustaka**

Philip Kotler (1997:36) mendefinisikan "Kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya."

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pemakai mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hubungan antara harapan dan kinerja adalah jika kinerja berada dibawah harapan artinya pemakai tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pemakai puas, dan jika kinerja melampaui harapan maka pemakai sangat puas atau senang.

**METODE PENELITIAN**

**1. Desain penelitian**

Penelitian ini bersifat *ex post facto* karena peneliti tidak dituntut untuk memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap variable bebas. *Ex post facto* sebagai metode penelitian menunjuk kepada perlakuan atau manipulasi variabel bebas x telah terjadi sebelumnya sehingga peneliti tidak perlu memberi perlakuan lagi, tinggal melihat efeknya terhadap variabel terikat (Sudjana dan Ibrahim, 2001 : 56 ).

## **2. Subjek dan objek penelitian**

Dalam penelitian ini subyek penelitian adalah pemustaka perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. Subjek penelitian adalah subjek yang dituju atau sasaran penelitian. Sedangkan objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta.

## **3. Definisi operasional variabel**

### **a. Pemustaka Perpustakaan**

Pemustaka perpustakaan adalah setiap orang yang memakai jasa yang tersedia dalam perpustakaan. Pemakai dalam penelitian ini adalah mahasiswa, dosen, dan karyawan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta .

### **b. Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seorang pemustaka setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pemakai tidak puas; jika kinerja memenuhi harapan maka pemustaka puas; dan jika kinerja melampaui harapan maka pemakai sangat puas.

### **c. Kualitas pelayanan**

kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh. Dimensi kualitas pelayanan adalah :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan perpustakaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perpustakaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perpustakaan.
- 5) *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pemustaka.

#### 4. Populasi

Populasi menurut Suharsimi Arikunto (2002:108) adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta.

#### 5. Sampel

Pengertian sampel menurut Suharsimi Arikunto (2002:109), “sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti.” Pengambilan sampel akan dilakukan secara *incidental sampling* yaitu pengambilan sampel pada individu-individu yang kebetulan dijumpai di tempat (Sutrisno Hadi, 2002:80). Alasan penggunaan metode *incidental sampling* adalah karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta yang kebetulan ditemui di sana. Besar sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang.

Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Ukuran Populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir / diinginkan, misalnya 10%.

Dengan rumus tersebut dapat dihitung ukuran sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2789}{1 + 2789(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2789}{1 + 2789(0,01)}$$

$$n = \frac{2789}{1 + 27,89}$$

$$n = \frac{2789}{28,89}$$

n = 96,48 dibulatkan 100



Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96,48 responden dibulatkan menjadi 100. Ukuran populasi (N) dengan jumlah 2789 itu berasal dari rincian sebagai berikut :

Tabel 1.

Jumlah Anggota Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta

No.	Jurusan	D.III	D.IV	Total
1.	Mahasiswa			
	a. Analis Kesehatan	178	112	290
	b. Gizi	140	205	345
	c. Kebidanan	199	274	473
	d. Keperawatan	163	197	360
	e. Keperawatan Gigi	181	185	366
	f. Kes. Lingkungan	243	191	434
2.	Dosen			134
3.	Karyawan			387
	Total			2789

*Sumber : Data Unit Kemahasiswaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Tahun Akademik 2016/2017*

## 6. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah :

### a. Kuesioner / Angket

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:128), kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengetahui identitas pemustaka, karakteristik pelanggan, kebiasaan dalam mencari dan menggunakan informasi, persepsi pemustaka terhadap kinerja Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta, dan mengukur besarnya harapan pemustaka terhadap Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta serta mengetahui pilihan peringkat atribut pelayanan menurut penilaian pemakai.

Kelebihan metode kuesioner ini adalah sifatnya yang praktis, hemat waktu, biaya, dan tenaga. Sedangkan kelemahannya adalah jawaban sering tidak objektif, terutama bila pertanyaan kurang tajam sehingga memungkinkan responden berpura-pura.

### b. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis (Arikunto, 2010:135). Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi data umum mengenai Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta

## 7. Instrumen penelitian

Menurut Arikunto adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (2002:136).

Menurut Arikunto (2010 : 138), instrumen untuk metode angket adalah angket dan kuesioner. Pengembangan instrumen berdasarkan atribut tingkat kepuasan pemakai terhadap kualitas pelayanan yang dijabarkan dalam lima indikator, tampak kisi-kisi instrumen berikut :

Tabel 2  
Kisi-kisi Instrumen

Variabel Penelitian	Indikator Pelayanan	Item	Jumlah
Tingkat Kepuasan Pemakai terhadap Kualitas Pelayanan	1. Bukti Langsung	1,2,3,4,5,6,7	7
	2. Keandalan	8,9,10,11	4
	3. Daya tanggap	12,13,14,15,16	5
	4. Jaminan	17,18,19,20,21	5
	5. Empati	22,23,24	3
<b>Jumlah</b>			<b>24</b>

Penyekoran dan pengukuran pada alternative jawaban menggunakan skala *Likert*. Alternatif jawaban dan penyekoran pada instrumen untuk mengukur kinerja perpustakaan adalah : Sangat Memuaskan (SM) dengan skor 5, Memuaskan (M) dengan skor 4, Netral (N) dengan skor 3, Tidak Memuaskan (TM) dengan skor 2, Sangat Tidak Memuaskan (STM) dengan skor 1.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi X dan Y

$\sum X$  = Jumlah skor butir

$\sum Y$  = Jumlah skor total

$\sum XY$  = Jumlah perkalian skor butir dengan skor total

N = Jumlah subjek yang diukur

(Sugiyono, 1998 : 148)

Menurut Sugiyono, syarat minimum yang dianggap untuk memenuhi syarat / validitas adalah kalau  $r = 0,3$ . Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (1998:106).

Penggunaan rumus korelasi *Product Moment Pearson* saja tidak cukup untuk mengetahui validitas instrumen karena masih terdapat pengaruh kotor dari butir. Untuk membersihkannya, koefisien korelasi butir instrument yang telah diketahui tersebut selanjutnya dikoreksi bagian total (*Part Whole Correlation*), dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SBy) - (SBx)}{\sqrt{\{(Vy + Vx) - 2 (r_{xy})(SBy)(SBx)\}}}$$

keterangan :

$r_{bt}$  = Korelasi bagian total

$r_{xy}$  = Korelasi moment tangkar

$SBy$  = Simpang Baku total (komposit)

$SBx$  = Simpang Baku Bagian (butir)

$Vy$  = Varian Total

$Vx$  = Varian bagian (butir).

( Hadi, 1991 : 95 )

Perhitungan kesahihan instrumen dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Hasil uji validitas instrumen terhadap 24 butir soal *factor belief* (kepuasan pelanggan) diperoleh nilai  $r$  (korelasi antara skor butir dengan skor total ) sebagai berikut :

Tabel 3.

Hasil Uji Validitas

Butir soal	r hitung	Butir soal	r hitung	Butir soal	r hitung
1	0,459	9	0,695	17	0,723
2	0,471	10	0,498	18	0,779
3	0,526	11	0,532	19	0,786
4	0,470	12	0,815	20	0,810
5	0,524	13	0,811	21	0,650
6	0,628	14	0,783	22	0,840
7	0,490	15	0,828	23	0,818
8	0,714	16	0,812	24	0,792

Sumber : Data primer yang telah diolah tahun 2017

Berdasarkan table 5 diatas dinyatakan semua butir soal sahih / valid karena nilai  $r$  hitung (korelasi antara skor butir dengan skor total) lebih besar dari 0.3.

## 8. Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tandensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kali pun diambil tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliable artinya, dapat dipercaya jadi dapat diandalkan (Arikunto, 2010 : 154).

Untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai berbentuk skala misalnya 1-3, 1-5, atau 1-7 dan seterusnya, digunakan Rumus *Alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \alpha b^2}{\sum \alpha 1^2} \right\}$$

keterangan :

$r_{11}$  = reliablilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \alpha b^2$  = Jumlah butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\alpha 1^2$  = Varians total

( Sugiyono, 2000 : 187 ).

Angka reliabilitas yang diperoleh dengan rumus Alpha tersebut di atas selanjutnya dikonsultasikan dalam table Interpretasi nilai r berikut ini untuk mengetahui tingkat keterandalannya.

Tabel 4.  
Interpretasi nilai r

Besarnya nilai r	Interpretasi / Keadalan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

(Sugiyono, 2006:149)

Keandalan menunjukkan derajat / tingkat dimana skor observasi berkorelasi (berkaitan) dengan skor sebenarnya. Oleh karena itu, kalau kita menggunakan suatu skala dengan suatu tingkat keandalan yang tinggi, kita dapat membedakan dengan cara yang lebih baik antara pelanggan pada kontinum kepuasan pelanggan (J. Supranto, 2001 : 62).

*Koefisien Alpha* yang diperoleh untuk *factor belief* (kepuasan pelanggan) adalah 0,955. Dengan demikian berdasarkan table interpretasi nilai r yang kemukakan oleh Sugiyono di atas, reliabilitas instrument yang dihitung dengan menggunakan rumus Alpha tersebut mempunyai tingkat reliabilitas / keandalan sangat kuat karena berada pada skala 0,80 – 1,000. Hasil uji reliabilitas instrument selengkapnya dapat dilihat pada lampiran

## 9. Metode analisis data

### Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan rumus – rumus perhitungan terhadap hasil jawaban responden. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Analisis tingkat kepuasan pemakai terhadap kualitas pelayanan

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis data Multi Atribut Angka Ideal dari *Engel*, yaitu :

$$Ab = \sum_{i=1}^n w_i l_i - X_i 100$$

Keterangan :

Ab = Sikap terhadap atribut B

Wi = Pentingnya atribut I / Bobot yang diberikan pelanggan terhadap atribut I

li = Performansi harapan Ideal pada atribut I

Xi = Kepercayaan mengenai *performance actual* merek bersangkutan pada atribut I

N = Jumlah atribut (Engel, 1994 : 353 )

Untuk dapat memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan pelanggan, maka dibuat kelas interval kategori kecenderungan sebagai berikut :

$M_i + 1,8 SD_i$ s/d $M_i + 3 SD_i = 115,3 - 144$	= Sangat Tinggi
$M_i + 0,6 SD_i$ s/d $M_i + 1,8 SD_i = 86,5$ s/d $115,2$	= Tinggi
$M_i - 0,6 SD_i$ s/d $M_i + 0,6 SD_i = 57,7$ s/d $86,4$	= Sedang
$M_i - 1,8 SD_i$ s/d $M_i - 0,6 SD_i = 28,9$ s/d $57,6$	= Rendah
$M_i - 3 SD_i$ s/d $M_i - 1,8 SD_i = 0$ s/d $28,8$	= Sangat Rendah

## 2. Analisis deskriptif kuantitatif tingkat kepuasan pemakai terhadap kualitas pelayanan

Dalam penelitian ini juga menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Data diolah dengan menggunakan teknik tabulasi, dengan menyajikan hasil penelitian pada table distribusi frekuensi dan dideskripsikan. Rumusnya sebagai berikut :

Nilai rerata kepuasan pemakai terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta :

$$\text{Rata - rata } (x) = \frac{\sum \text{nilai. x frekuensi}}{\sum \text{frekuensi}}$$

Nilai jawaban responden dari hasil pengukuran skala *linkert* yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan pendapat Riduwan (2006 : 86) yaitu sebagai berikut :

5 untuk hasil jawaban sangat baik

4 untuk hasil jawaban baik

3 untuk hasil jawaban cukup baik

2 untuk hasil jawaban tidak baik

1 untuk hasil jawaban sangat tidak baik

$$\text{Grand Mean } (x) = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Menurut rumus skala *interval* yang dikemukakan Simamora (2004:220). Didapat nilai interpelasi skor kepuasan bahwa bila nilai rata-rata hitung :

1,00 - 1,75 = sangat tidak baik

1,76 - 2,50 = tidak baik

2,51 - 3,50 = cukup baik

3,51 - 4,50 = baik

4,51 - 5,00 = sangat baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dianalisis dalam penelitian ini diperoleh dengan cara memberi kuesioner kepada responden yang telah ditentukan, yaitu Pemustaka Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. Pemustaka yang dipilih sebagai responden adalah mereka yang sedang menggunakan jasa Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. Data yang diperoleh tersebut, dianalisis dengan metode analisis kuantitatif.

Hasil analisis selengkapnya dapat diuraikan sebagai berikut :

## **1. Analisis Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan**

### **a. Bukti Langsung Pelayanan yang dapat Anda lihat dan Anda Rasakan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta**

#### **1) Letak gedung perpustakaan terjangkau dengan mudah**

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap letak gedung perpustakaan terjangkau dengan mudah adalah baik, dengan 19 responden menjawab sangat memuaskan, 56 responden menjawab memuaskan, 17 responden menjawab netral. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemakai terhadap letak gedung perpustakaan terjangkau tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

#### **2) Keamanan tempat penitipan tas**

Kepuasan pemustaka terhadap Keamanan tempat penitipan tas adalah baik, dengan 21 responden menjawab sangat memuaskan, 52 responden menjawab memuaskan, 20 responden menjawab netral, 7 responden menjawab tidak memuaskan, dan 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,87. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemakai terhadap Keamanan tempat penitipan tas tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

#### **3) Kerapian dan kebersihan penampilan petugas perpustakaan.**

Kepuasan pemustaka terhadap Kerapian dan kebersihan penampilan petugas perpustakaan adalah baik, dengan 20 responden menjawab sangat memuaskan, 62 responden menjawab memuaskan, 18 responden menjawab netral. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Kerapian dan kebersihan penampilan petugas perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

#### **4) Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan**

Kepuasan pemustaka terhadap Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan perpustakaan adalah baik, dengan 18 responden menjawab sangat memuaskan, 62 responden menjawab memuaskan, 18 responden menjawab netral, 2 responden menjawab tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa

Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

5) Penataan ekstrerior dan interior ruangan

Kepuasan pemustaka terhadap Penataan ekstrerior dan interior ruangan perpustakaan adalah baik, dengan 4 responden menjawab sangat memuaskan, 64 responden menjawab memuaskan, 27 responden menjawab netral, 5 responden menjawab tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Penataan ekstrerior dan interior ruangan perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

6) Peralatan dan perlengkapan layanan yang dipergunakan.

Kepuasan pemustaka terhadap Peralatan dan perlengkapan layanan yang dipergunakan adalah baik, dengan 3 responden menjawab sangat memuaskan, 65 responden menjawab memuaskan, 23 responden menjawab netral, 9 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,62. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Peralatan dan perlengkapan layanan yang dipergunakan perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

7) Kerapian penataan koleksi bahan pustaka di rak.

Kepuasan pemustaka terhadap kerapian penataan koleksi bahan pustaka di rak adalah baik, dengan 5 responden menjawab sangat memuaskan, 49 responden menjawab memuaskan, 38 responden menjawab netral, 7 responden menjawab tidak memuaskan, 1 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,5. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Kerapian penataan koleksi bahan pustaka di rak perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

Selanjutnya untuk keseluruhan nilai rata-rata pemakai terhadap Bukti Langsung Pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta pada table berikut ini :

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (X)} &= \frac{26,5}{7} \\ &= 3.78 \end{aligned}$$

Kepuasan pemustaka terhadap Bukti Langsung yang dijabarkan dalam 7 indikator pelayanan diperoleh grand mean sebesar 3.78 tergolong baik, karena terletak pada nilai 3.26



s/d 4.50. Sehingga Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta tidak perlu membenahi pelayanan bukti langsung.

**b. Keandalan Pelayanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta**

8) Pelayanan dari pustakawan yang cepat dan akurat.

Kepuasan pemustaka terhadap Pelayanan dari petugas yang cepat dan akurat adalah baik, dengan 7 responden menjawab sangat memuaskan, 65 responden menjawab memuaskan, 18 responden menjawab netral, 10 responden menjawab tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,69. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan dari petugas yang cepat dan akurat perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

9) Pelayanan dari pustakawan yang ramah dan selalu siap menolong.

Kepuasan pemustaka terhadap pelayanan dari petugas yang ramah dan selalu siap menolong, dengan 11 responden menjawab sangat memuaskan, 57 responden menjawab memuaskan, 25 responden menjawab netral, 7 responden menjawab tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari pustakawan yang ramah dan selalu siap menolong perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

10) Kelengkapan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan pemakai.

Kepuasan pemustaka terhadap Kelengkapan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, dengan 3 responden menjawab sangat memuaskan, 30 responden menjawab memuaskan, 47 responden menjawab netral, 20 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,16. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Kelengkapan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan pemakai perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

11) Pustakawan yang tahu betul letak koleksi bahan pustaka yang dilayankan.

Kepuasan pemustaka terhadap Pustakawan yang tahu betul letak koleksi bahan pustaka yang dilayankan, dengan 5 responden menjawab sangat memuaskan, 60 responden menjawab memuaskan, 30 responden menjawab netral, 4 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa. Pustakawan yang tahu betul letak koleksi bahan pustaka yang dilayankan perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{14,22}{4} \\ = 3.55$$

Kepuasan pemakai terhadap Keandalan pelayanan yang dijabarkan dalam 4 indikator pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.55 tergolong baik. karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50. Sehingga Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta tidak perlu membenahi keadalan pelayanan.

**c. Daya Tanggap Pihak Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta dalam memberikan pelayanan pada pemustaka**

**12) Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari pemakai.**

Kepuasan pemustaka terhadap kemampuan pustakawan untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari pemustaka, dengan 7 responden menjawab sangat memuaskan, 53 responden menjawab memuaskan, 33 responden menjawab netral, 7 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,60. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Kemampuan pustakawan untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari pemustaka perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

**13) Kesiediaan pustakawan dalam menanggapi keluhan pemakai.**

Kepuasan pemustaka terhadap kesiediaan petugas dalam menanggapi keluhan pemustaka, dengan 7 responden menjawab sangat memuaskan, 53 responden menjawab memuaskan, 34 responden menjawab netral, 6 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,61. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut

dapat disimpulkan bahwa Kesediaan petugas dalam menanggapi keluhan pemustaka perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

- 14) Kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka dengan jelas, tepat, dan mudah dipercaya

Kepuasan pemustaka terhadap kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka dengan jelas, tepat, dan mudah dipercaya, dengan 7 responden menjawab sangat memuaskan, 66 responden menjawab memuaskan, 22 responden menjawab netral, 4 responden menjawab tidak memuaskan, 1 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,74. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka dengan jelas, tepat, dan mudah dipercaya perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

- 15) Kesiapan dan kesigapan pustakawan dalam memenuhi permintaan pemustaka.

Kepuasan pemustaka terhadap Kesiapan dan kesigapan pustakawan dalam memenuhi permintaan pemustaka, dengan 6 responden menjawab sangat memuaskan, 59 responden menjawab memuaskan, 32 responden menjawab netral, 3 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,68. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa kesiapan dan kesigapan pustakawan dalam memenuhi permintaan pemakai perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

- 16) Kemampuan pihak perpustakaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

Kepuasan pemustaka terhadap kemampuan pihak perpustakaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dengan 8 responden menjawab sangat memuaskan, 54 responden menjawab memuaskan, 34 responden menjawab netral, 4 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Kemampuan pihak perpustakaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean } (X) &= \frac{18,29}{5} \\ &= 3.65 \end{aligned}$$

kepuasan pemustaka terhadap Daya tanggap yang dijabarkan dalam 5 indikator pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50. Sehingga Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta tidak perlu membenahi pelayanan Daya tanggap.

**a. Jaminan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta dalam memberikan pelayanan pada pemustakanya**

17) Jaminan keamanan pelayanan

Kepuasan pemustaka terhadap Jaminan keamanan pelayanan, dengan 6 responden menjawab sangat memuaskan, 69 responden menjawab memuaskan, 24 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Jaminan keamanan pelayanan perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

18) Jaminan pelayanan yang dapat dipercaya.

Kepuasan pemustaka terhadap Jaminan pelayanan yang dapat dipercaya, dengan 8 responden menjawab sangat memuaskan, 65 responden menjawab memuaskan, 26 responden menjawab netral, 1 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Jaminan pelayanan yang dapat dipercaya perpustakaan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

19) Komunikasi efektif dengan pemustaka.

Kepuasan pemustaka terhadap Komunikasi efektif dengan pemakai, dengan 8 responden menjawab sangat memuaskan, 68 responden menjawab memuaskan, 19 responden menjawab netral, 5 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,79. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Komunikasi efektif dengan pemakai tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

20) Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan pemustaka terhadap Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dengan 8 responden menjawab sangat memuaskan, 63 responden

menjawab memuaskan, 26 responden menjawab netral, 3 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan pemakai tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

21) Jaminan terhadap kualitas bahan pustaka yang dilayankan.

Kepuasan pemustaka terhadap Jaminan terhadap kualitas bahan pustaka yang dilayankan, dengan 7 responden menjawab sangat memuaskan, 59 responden menjawab memuaskan, 32 responden menjawab netral, 2 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,71. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Jaminan terhadap kualitas bahan pustaka yang dilayankan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (X)} &= \frac{18,86}{5} \\ &= 3.77 \end{aligned}$$

kepuasan pemustaka terhadap jaminan yang dijabarkan dalam 5 indikator pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.77 tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50. Sehingga Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta tidak perlu membenahi Jaminan Pelayanan.

## **b. Sikap Empati pihak Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta**

22) Petugas yang memberikan perhatian secara individual kepada pemustaka.

Kepuasan pemustaka terhadap Petugas yang memberikan perhatian secara individual kepada pemakai, dengan 8 responden menjawab sangat memuaskan, 61 responden menjawab memuaskan, 26 responden menjawab netral, 5 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Petugas yang memberikan perhatian secara individual kepada pemakai tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

23) Pelayanan kepada semua pemustaka tanpa membedakan.

Kepuasan pemustaka terhadap Pelayanan kepada semua pemakai tanpa membedakan, dengan 5 responden menjawab sangat memuaskan, 62 responden menjawab memuaskan, 28 responden menjawab netral, 5 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan kepada semua pemustaka tanpa membedakan tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

24) Pemahaman pihak Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta terhadap pemustaka.

Kepuasan pemustaka terhadap Pemahaman pihak Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta terhadap pemustaka, dengan 9 responden menjawab sangat memuaskan, 60 responden menjawab memuaskan, 29 responden menjawab netral, 2 responden menjawab tidak memuaskan, 0 responden menjawab sangat tidak memuaskan. Dengan demikian dari hasil perhitungan rumus mean dapat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa Pemahaman pihak Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta terhadap pemustaka tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50.

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (X)} &= \frac{11,15}{3} \\ &= 3.72 \end{aligned}$$

Kepuasan pemustaka terhadap empati yang dijabarkan dalam 3 indikator pelayanan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.58 tergolong baik, karena terletak pada nilai 3,26 s/d 4,50. Sehingga Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta tidak perlu membenahi empati pelayanan.

Kualitas pelayanan perpustakaan tergantung penuh kepada ketrampilan dan profesionalisme. Para pemustaka menyadari bahwa pemberi pelayanan dan para petugas memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah secara profesional. Untuk terciptanya staf perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta yang berkualitas diperlukan pengembangan sikap dan perilaku yang baik, sehingga akan dirasakan pemakai bahwa petugas pelayanan memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah mereka secara spontan disamping dipersiapkan sistem akses kepada pelayanan sesuai dengan permintaan pemustaka.

Table 5.

Penafsiran Rata-rata Kepuasan Pemakai terhadap Kualitas layanan Pada Perpustakaan  
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta

No.	Variabel	Nilai Rata-rata	Kategori	Total Nilai
1.	Bukti langsung	3.78	Baik	
2.	Keandalan	3.55	Baik	
3.	Daya tanggap	3.65	Baik	
4.	Jaminan	3.77	Baik	
5.	Empati	3.72	Baik	
		<b>18.48</b>		<b>3.69</b>

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah Tahun 2017

Berdasarkan tabel 4. diatas menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta dinilai dari 5 variabel yang masing-masing menggambarkan nilai kepuasan sebagai berikut :

1. Untuk variabel bukti langsung, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.78, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik.
2. Untuk dimensi keandalan, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.55, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik.
3. Untuk dimensi daya tanggap, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.65, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik.
4. Untuk dimensi jaminan, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.77, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik.
5. Untuk dimensi empati, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.72, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik.

Nilai rata-rata kepuasan pemustaka seluruhnya termasuk baik, dengan nilai rata-rata 3.69. berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustakaterhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta tergolong baik dan memuaskan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan penelitian sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai rata-rata secara keseluruhan didapat hasil 3.69 sehingga dapat dikategorikan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta tergolong baik.

2. Berdasarkan 24 indikator yang dipertimbangkan dijabarkan menjadi 5 variabel yaitu : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Dari lima variabel yang menjadi kepuasan pemustaka dalam memilih layanan pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta yang menjadi pertimbangan utama untuk variabel bukti langsung, nilai rata-rata kepuasan pemakai adalah 3.78, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi keandalan, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.55, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi daya tanggap, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.65, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi jaminan, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.77 sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi empati, nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3.72, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik.
3. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh peringkat dimensi tertinggi adalah bukti langsung dengan nilai rata-rata 3.78 dan dimensi kepuasan terendah adalah keandalan.

## 2. Saran

Dari hasil penelitian dan analisis penulis menyampaikan saran yang kiranya perlu ditindak lanjuti antara lain :

1. Memprioritaskan indikator-indikator yang dianggap penting oleh pemustaka.
2. Meningkatkan Kelengkapan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka baik koleksi cetak ataupun koleksi digital.
3. Meningkatkan kerapian penataan koleksi bahan pustaka di rak.
4. Meningkatkan kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari pemustaka.
5. Meningkatkan kesediaan petugas dalam menanggapi keluhan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Budi W, Soetjipto. *Manajemen Usahawan Indonesia* No. 01/TH XXVI Januari 1997.
- Canadian Interprofessional Health Collaborative (CIHC) framework.(2010).*IPE Curriculum*. McGill. Diakses tanggal 5 September 2017 dalam <https://www.mcgill.ca/ipeoffice/ipe-curriculum/cihc-framework>.



- Engel, James F.dkk. 2001. *Perilaku Konsumen Jilid I. Edisi Terjemahan oleh : FX Budiyoanto*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisis Butir untuk Instrumen*. Yogyakarta : Andi.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta. Andi.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek. Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sargeant, J. (2009). Theories to aid understanding and implementation of interprofessional education. *Journal of Continuing Education in the Health Proffesions*. Vol.29 No.3, July 2009. Hlm 178-184. Akses tanggal 10 September 2017 dalam <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/chp.20033/pdf>.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Stanton, William J. 1981. *Fundamentals of Marketing*. New York : McGraw-Hill.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. 2001. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : Sinar Baru.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, Johannes. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Surtiawan, Dwi. 2006. *Kepuasan Pemakai dan Peningkatan Kualitas Berbasis Pemakai : Pendekatan Manajemen Pemasaran sebagai Paradigma Baru Perpustakaan*, Artikel Peserta Lomba Penulisan Karya Ilmiah bagi Pustakawan Tahun 2006.
- Swasta, Basu dan T. Hani Handoko. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Jakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *TotalQuality Management (TQM)*. Yogyakarta : Andi.
- Usman, Husaini. 1996. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.